

服务百所行与学科化服务探讨

姜晓岗 姚丹丹*

(中国科学院文献情报中心 北京 100080)

[摘要] 以服务百所行作为切入点,分析院所两级图书馆学科化服务关系及各自学科化服务的优势,从中国科学院国家科学数字图书馆、中国科学院文献情报中心、所级图书馆的三级文献保障体系的视角出发,讨论如何开展学科化服务及学科馆员应该发挥的作用。对服务百所行的改进方式进行探讨。

[关键词] 服务百所行 学科化服务 学科馆员

服务百所行是中国科学院国家科学数字图书馆(CSDL)主持的全院用户培训与信息服务的联合活动。它如何与中国科学院文献情报中心(以下简称院中心)的学科化服务建设紧密结合,把面向科研一线的服务工作做深做活,促进常规化、可持续发展的学科化服务是一个非常值得学科馆员探讨的问题。学科化服务涉及的领域十分广泛,既包括传统信息服务也包括知识服务。本文主要以服务百所行作为切入点,从CSDL、院中心、所级图书馆的三级文献保障体系的视角出发,探讨学科馆员今后如何更加有效融入科研环境开展学科化服务。

1 院所两级图书馆学科化服务关系

1.1 服务百所行带来的契机

随着CSDL的建设,公共信息平台环境相对改善,院中心面临的新挑战是需要和研究人员、所级图书馆人员一起共同努力,把针对研究所的专业化、学科化、个性化服务挖掘出来,组织起来。通过学科馆员制度改变以往只对文献负责,只对工作环节负责任的状况,使得有人专门对一个个学科、一个个研究所和相关领域的用户负责任。学科馆员首要的工作之一就是与所级图书馆建立合作关系,而2004年的服务百所行活动为学科馆员与

所级图书馆建立良好关系提供了一个契机。事实表明,在服务百所行活动的过程中通过双方共同协商、共同策划、共同实施、共同报道,彼此之间增进了解、加深认知度;与此同时院中心获得一些用户需求,为今后与所级图书馆共同携手开展学科化服务奠定了一定的基础,创造出了良好的开端。

1.2 服务百所行中的感受

在服务百所行活动中,我们深切感受到科学院各研究所图书馆之间的人员构成、资源规模、学科服务水平存在很大差异,对院中心开展面向科研人员的学科化服务态度不一。一般而言,学科化服务启动较慢的所级图书馆对院中心的介入持欢迎态度,认为可以帮助他们减轻服务压力,提升服务水平。学科化服务先行一步的所级图书馆则对院中心的一些举措表现得较为敏感或存有一定程度的戒心,一方面觉得自己的学科服务比院中心更加直接密切、有一定的优势,另一方面担心由于院中心的过多直接介入而削弱自身的显示度和影响力,从而更加降低其在研究所的地位,这种现象在京内地区表现得比较明显。

CSDL在联合目录建设、全文传递服务、网络参考咨询、随易通等方面,已为科研人员

*姜晓岗.中国科学院文献情报中心信息服务部.副研究馆员.E-mail:jiangxg@mail.las.ac.cn

姚丹丹.中国科学院文献情报中心信息服务部.副研究馆员.E-mail:yaodd@mail.las.ac.cn

提供了许多快捷的文献信息获取服务通道,院中心承担着向各所级图书馆宣传推介组织管理这些服务的责任。事实证明,如果没有所级图书馆的积极参与,科研人员就会享受不到这些服务,这些通道的作用就会得不到充分发挥,学科化服务也就形成不了规模。所以在开展学科化服务过程中,如何处理好院中心与所级图书馆的关系是一个不可忽视的重要问题。

1.3 院所图书馆关系定位思考

我们已经充分认识到院中心的学科化服务和学科馆员工作必须通过与研究所图书馆密切合作才能顺利进行,所以院中心与所级图书馆的关系怎样定位是我们在共同开展学科化服务的工作中首先应该解决的问题。只有定位搞好了才能顺利地开展工作,使学科化服务不断拓展、持久深入地发展。在服务百所行的过程中,我们经常会听到所级图书馆对我们说:“我们尽量配合你们…”,但是在他们心中特别是能力强的研究所,在学科化服务方面已经做出了一定的成绩、积累了一些经验,所以他们并不真正认可这种配合的地位。从为了一起更好地开展学科化服务实现总体目标的角度出发,在双边关系中我们认为应该尽量弱化主体与配合的关系,而更加强调共同参与、共同建设、共同服务的做事原则,以避免不必要的猜忌和不平衡的产生。

2 院所图书馆各自学科化服务的优势

学科化服务包括很多内容和不同层面。院中心与所级图书馆各自的优势是什么,这也是我们在百所行活动中不断感受和探寻的问题,下面是这两个层面的对比分析。

2.1 所级图书馆的优势

主要表现为与所内科研人员接触较多,熟悉科研人员,熟悉本所科研领域,对本所一线信息需求比较了解,能够为科研人员提供了与本所学科发展、信息利用方面的网络报道和导航,在提供专业化、知识化服务方面有着鲜明的特色,比如:

- 大连化学物理所的《化学物理通讯》提供创建世界一流研究所、国外科技信息、科研管理、国研报告、科技文献检索方法与技巧、投稿指南、专题论坛等信息。

- 山西煤炭化学所的《信息快递》提供期刊全文数据库检索、馆藏书刊检索、网上图书馆介绍、精华站点搜索引擎、具有专业特色的到刊文献题录数据库《桥》(印刷版月刊)及以《桥》为数据源建立的二次文献题录数据库。

- 物理所《相关链接》提供物理学最新进展、物理学评论聚集、物理学参考数据、物理学诺贝尔奖、物理学史、相关学术学会、相关信息网站、搜索引擎、软件下载等信息。

- 过程工程所的《过程工程虚拟研究中心》提供国外化工相关领域综述文章、国内化工前沿的讨论及综述文章、化工领域优先发展方向研讨会、化工前沿讨论文章精选、国内外化工领域研究资助情况、化学加工工业范围界定、化工前言问卷调查等信息。《精品论文推荐》提供 10 项最受欢迎的文章、10 篇最具话题性的报道、10 篇最受欢迎的专栏文章等。

- 上海有机化学所的《化学专业数据库》提供化合物有关的命名、结构、基本性质、毒性、谱学、鉴定方法、化学反应、医药农药应用、天然产物、相关文献和市场供应等信息。

- 光电技术所《光电新闻快报》提供光学、光电、激光、微电子等方面的技术、产品极其最新发展状况,光电技术在各个领域中的应用、各国在光电技术及政策上的动向等信息。

- 沈阳自动化所《情报研究》提供电子信息科学技术发展战略研究、机器人技术信息跟踪与研究、先进制造等高新技术信息技术及发展战略研究等。

2.2 院中心的优势

主要表现为信息平台建设能力、资源保障能力、服务规模能力、获取资金能力、信息

开放能力、人才集结能力等方面具有明显的优势。

- 信息平台建设能力:院中心是 CSDL 项目管理中心的挂靠单位,是国家科技图书文献中心(NSTL)的重要成员之一,所以在大型信息平台建设方面有着十分显著的优势。

- 资源保障能力:院中心的文献资源建设,一方面涵盖自然科学的各个领域,各学科的核心文献资源、边缘交叉学科文献资源保障能力显著。另一方面资源类型多样化,满足不同用户需求。

- 服务规模:依托 CSDL 和 CSDL 提供的各种服务平台,院中心的服务规模在逐年扩大。比如原文传递服务已遍及全国,代理服务延伸到了全球。另外,服务形式也更加灵活多样。

- 获取资金能力:由于院中心的特殊地位和影响,获取资金的渠道相对较多,特别是可以从国家和科学院的全局性基础性项目投入中获得一定的资金保障。

- 信息开放:与所级图书馆的一些学科信息仅对所内开放的做法不同,院中心一直遵循在保护知识产权的前提下开放所有的信息,除了购买的数据库需要 IP 控制外,一般都是免费使用。除此之外,院中心还十分注重网上相关免费信息的挖掘、整理和揭示。

- 人才集结能力:院中心是一个文献信息服务专门机构,相对所级图书馆在人才集结方面具有一定的吸引力,用人形式更具有多元性和灵活性。一般而言,如果工作需要,院中心可以方便地进行内部人员调整和外部社会招聘,组成各种团队。

3 学科馆员在三级服务体系的作用

院中心为了谋求最大范围的资源共建共享,在有效组织联合建设和联合服务、增强全院文献情报系统的学科化知识化的整体信息服务能力的过程中,首先要在科学院内建立三级文献保障体系,即真正建立富有成效的 CSDL、院文献情报中心、所级图书馆的三级文

献保障体系。三级文献保障体系的建立可以为科研人员创造一个良好信息环境,它是科学院知识创新服务的需要,不论对院中心还是所级图书馆的可持续发展都具有重要的意义。

从院所各自学科化服务的优势分析表明,院中心在整体信息平台建设及服务规模化等方面具有明显优势,而所级图书馆在学科专业化的资源建设和服务方面的突出特点是院中心所不及的。今后我们所要做的工作是将双方的优势进行有机融合,为科研人员提供更为开放和有效的学科服务而努力。

根据院中心的优势特点,我们的学科化服务主要方式是依托和充分利用各种信息平台的优势,以扩大学科化服务的规模入手,寻求更加深入的学科化服务。一方面,带动各方力量,建立联合学科化服务体系,通过多种途径向用户宣传推介可利用的资源和服务,例如服务百所行活动等。另一方面,联合所级图书馆将他们有深度的专业化资源和服务嵌入到各种信息平台中,使学科资源更加丰富,学科服务不断深化。

院中心的学科馆员制度的建立是有效实现这一目标的必要基础和重要保障,而学科馆员在从基于单馆的文献保障和服务到基于共建共享和集成整合的联合保障与服务中,需要充分挖掘 CSDL、院中心、所级图书馆各自优势,在优势互补中发挥桥梁和纽带作用,使学科服务更加贴近科学研究过程,成为研究人员事业的伙伴,成为科研的延伸和补充。而桥梁和纽带作用主要体现为:

- 联系沟通、了解需求:从用户的角度出发,充分与用户交流,听取尊重他们的意向,根据需求进行有针对性的信息服务。

- 组织策划、协调关系:从实用的角度出发,对内容、形式、流程进行组织和策划,协调好各方面的关系,注意分工落实责权到人,合理调配发挥所长,保证进度和质量。

- 收集反馈、参与数据维护:经常与所级

图书馆和相关研究人员进行交流,根据用户反馈意见,及时更新和调整信息,以提高服务质量。

4 自身学科服务能力综合提升

服务百所行是 CSDL 主持的全院用户培训与信息服务的联合活动,而用户培训与信息服务的联合活动,是学科馆员的重要职责之一。参与服务百所行活动对于学科馆员来说既是自身学科服务能力的综合提升的过程又是用户对学科馆员服务能力的考验的过程,能力的提升主要有以下几个方面。

- 对资源和服务的了解:需要对所有可利用的信息平台进行学习,包括各种核心信息资源、服务系统和检索工具。熟悉 CSDL 资源、本馆资源及 NSTL、CALIS 等资源,为宣传和利用这些资源、为学科用户提供个性化服务奠定基础。

- 对研究所科研状况的了解:根据服务对象的学科研究特点和科研活动实际需求、对方所的信息资源和服务能力,进行有针对性的学科化服务,并在与用户的交流和服务中不断学习补充学科专业知识。

- 培训能力:包括内容组织、课件设计、讲课技巧、解答咨询等诸多方面。

- 与所级图书馆的沟通协调能力:需要注意方式方法,用真诚积极的工作态度赢得对方的信任,从而建立良好、持久地合作关系。

- 发现问题解决问题的能力:需要注意收集用户意见,并能认真地促进问题的解决,使服务不断完善。

总之,学科馆员这项工作极具挑战性,其知识面要广,除了具备一定的专业学科基础知识和较强的外语能力外,还要具有较高的图书馆参考咨询工作的能力,积极主动的服务精神,比较全面地了解图书馆文献资源状况,并不断更新服务方式和服务手段,能够综合利用各类参考工具和电子文献资源,为用户提供全方位文献信息服务。学科馆员需要

不断加强自身的学习来适应新形式、新任务及学科专业发展的变化,同时增强责任心和成就感,在实际工作中努力提高工作能力和业务水平。

5 服务百所行方式探讨

服务百所行是 CSDL 面向全院用户培训与信息服务的联合活动,虽然 2003 年已经起步,但从合肥研究院 2004 年百所行工作总结中的调查显示,仍有 60% 的科员人员不了解 CSDL 新近推出的各种服务;80% 的科研人员平时不注意利用 CSDL 的快捷服务手段,不知道从方便的入口去查找自己所需要的东西。这一调查表明 CSDL 全院用户培训与信息服务的缺口还很大,服务百所行是十分必要的。那么什么方式更加贴近用户需求,什么方式能够更加持久有效是我们需要探讨的问题,以下是几点思考。

5.1 淡化形式、注重实效

- 时间安排上:由于国家政策的调整,科学院的研究生招收近年来有了大幅度地增长,所级图书馆普遍已将服务百所行活动纳入新生教育的工作中。而今年的百所行却没有注意这样的需求,启动较晚错过了一些研究所的新生入所教育时间。

- 内容安排上:一方面,预先与研究所充分沟通了解需求,针对研究所的学科特点和研究领域介绍 CSDL 的资源与服务;另一方面,注意结合自己积累的检索经验、其他网站信息、针对平时出现的高频问题进行介绍讲解,使用户感到你是从他们实际需求出发而不仅仅是完成任务而宣传 CSDL。

- 方式安排上:从 2003 年到 2004 年,两次服务百所行活动最显著变化就是方式的改变,即从单一到多元。比如院中心、所级图书馆、数据库商、国外专家、所内用户相结合的宣讲方式,这种服务方式的多元化是服务百所行不断深入的表现。伴随所级图书馆前台能力加强、用户对 CSDL 的不断了解,我们的工作重心应该逐渐转移到后台支撑、协调管

理、完善机制建设方面。

5.2 建立用户需求反馈机制

通过服务百所行活动,我们可以获得许多用户需求,比如理论物理所图书馆提出的“能否帮助我图书馆重新设计图书馆主页”的请求、数学研究院图书馆提出的“目前,方正数字图书只能借阅3天不符合用户的实际需要,科学院的用户不可能那么闲,3天什么事都不做专门看电子图书,希望延长借阅时间。”等。如何认真对待这些需求、及时进行反馈,会直接影响着用户对院中心的信任度、制约着百所行今后的顺利发展,它是百所行活动不可缺少的重要一环。

而目前这个环节非常薄弱、没有人去认真研究负责,没有引起组织人员高度重视。所以今后需要建立用户需求反馈机制,加强规范工作流程管理势在必行,以避免轻易否定或置之不理的现象发生。我们要不断改进和完善服务手段和服务方式,把以用户为中心落实到实处,使用户满意度提高。

建议是否可以借鉴信息技术部的报修管理模式进行,既保证管理透明化,信息畅通无阻,又便于监督落实、工作效率得到提高。

5.3 针对科研人员的服务

在服务百所行的活动中,我们发现参与的人群中大多数是研究生,而科研人员所占比例较低。为什么会出现这样的现象呢,是

不是服务百所行活动对他们没有帮助呢,针对这一现象我们在服务百所行中做了一些调查:科研人员与研究生相比,具有以下的特点①课题任务重,缺乏时间,难以集中在一起;②一般都有在国外学习或工作的经历,在研究工作中已经形成了各自特有的检索视野和检索习惯,具有对本专业国内外动态的追踪能力;③获取信息的渠道比较固定和单一。

过程所的李晓霞老师认为科研人员在利用电子资源方面也存在着问题,对他们的培训是十分重要的。

针对科研人员的特点,拓展和强化对科技人员服务力度,今后的培训活动在提供服务的针对性和方式上要有所调整、要更加灵活多样。比如利用学术活动、报告会之余进行单主题、短时间的小型讲座;也可以根据用户需求采用预约式、菜单式、随时既得的培训服务的提供,使科研人员花费时间不多,却能有所收益。

参考文献:

- 1 姚丹丹.“服务百所行2004”总结——数学与物质科学组
- 2 张冬荣. 如何开展个性化信息服务. 中国科学院图书情报室主任研讨班报告
- 3 合肥研究院图书馆关于2004年服务百所行的工作汇报总结

(上接第11页)

反馈地址:feedback@nla.gov.au or www.nla.gov.au/contact

Email:infoserv@nla.gov.au

7 总结

我们确保本服务标准能够满足读者的需求和期望。欢迎反馈(批评和建议),以便我们能持续地提高服务质量。希望您能填写调

查问卷,或者通过网络填写在线问卷,告诉我们您的建议。

在每年的年度总结中,我们将评价服务标准的实施情况,以确保其合理性以及是否符合其他重要图书馆的评价标准。另外,每三年我们将就服务标准向馆员、投资人和读者进行大型的调查,从而使之更加完善。

(初景利 审校)